

# The Kelsey



## La estación Kelsey Ayer

Informe de evaluación posterior a la ocupación

Abril de 2026

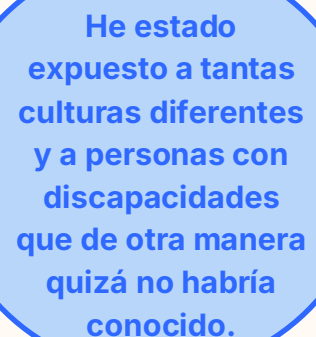
## Resumen ejecutivo

La estación Kelsey Ayer es un complejo de viviendas asequibles, accesibles e inclusivas de 115 unidades situado en San José, California. Inaugurado en abril de 2024, el edificio de seis plantas da servicio a residentes con ingresos comprendidos entre el 20% y el 80% de la renta media de la zona, y el 25% de las unidades está reservado para personas que utilizan servicios domiciliarios y comunitarios (HCBS). En reconocimiento a su compromiso con el diseño inclusivo, The Kelsey Ayer Station obtuvo la Certificación de Oro según las Normas de Diseño Inclusivo.

A finales de 2025, The Kelsey llevó a cabo una evaluación posterior a la ocupación (POE por sus siglas en inglés) para comprender mejor cómo experimentan los residentes el diseño del edificio, los espacios compartidos y el funcionamiento en la vida cotidiana. Una POE es un proceso estructurado para evaluar el rendimiento del edificio y la experiencia de los usuarios después de que los residentes hayan tenido tiempo suficiente para vivir en un espacio y adaptarse a él. En el caso de The Kelsey Ayer Station, la POE se centró específicamente en comprender el impacto real de las decisiones de diseño inclusivo y en identificar oportunidades para mejorar futuros proyectos de vivienda.

Este informe comparte los resultados de encuestas a los residentes, grupos focales, entrevistas y conversaciones con el equipo de conserjería inclusiva in situ. Los comentarios de los residentes son una fuente fundamental de conocimiento, ya que ofrecen información sobre lo que funciona bien, dónde persisten los retos y cómo el diseño orientado a las personas con discapacidad puede seguir evolucionando en la práctica.

Los residentes con y sin discapacidad manifestaron altos niveles de satisfacción con sus apartamentos y los espacios compartidos. Los elementos de diseño que priorizaban la utilidad, la claridad y la flexibilidad se identificaron de forma sistemática como factores que favorecen la comodidad y la independencia. La inclusión social también se reveló como un punto fuerte significativo, ya que muchos residentes describieron el edificio como acogedor, destacando el papel de los espacios compartidos y del equipo de conserjería inclusiva a la hora de fomentar la conexión. Al mismo tiempo, hubo varias áreas en las que el diseño y el funcionamiento no satisfacían plenamente las necesidades de los residentes en la



**He estado expuesto a tantas culturas diferentes y a personas con discapacidades que de otra manera quizá no habría conocido.**

práctica. A través de múltiples métodos de participación se plantearon retos relacionados con la transmisión del sonido, las instalaciones de lavandería y las limitaciones de las viviendas. La sensación de seguridad, las experiencias con la administración de la propiedad y el confort sensorial también se vivieron de forma desigual, lo que subraya la importancia de combinar un diseño inclusivo con una gestión receptiva y una mejora continua.

Los resultados de esta evaluación servirán de base para las futuras viviendas desarrolladas por The Kelsey y contribuirán a la creación de herramientas de código abierto, orientaciones e iniciativas de desarrollo del sector destinadas a promover viviendas asequibles, accesibles, inclusivas e integradas.

## Diseño inclusivo y centrado en la discapacidad

The Kelsey crea viviendas orientadas a las personas con discapacidad; un enfoque que da prioridad a las necesidades, perspectivas y liderazgo de las personas con discapacidad, situándolas en el centro del diseño de sistemas, espacios, políticas y comunidades. Este enfoque va más allá del mero cumplimiento normativo para crear entornos verdaderamente inclusivos en los que todos puedan sentirse integrados y prosperar. Al diseñar desde el principio para satisfacer diversas necesidades de acceso y reconocer la discapacidad como una parte vital de la diversidad humana, este enfoque ofrece beneficios universales en lugar de tratar el acceso como un mero cumplimiento normativo o como algo secundario.



Las Normas de Diseño Inclusivo, desarrolladas por The Kelsey, en colaboración con Mikiten Architecture y el Inclusive Design Council, son un conjunto de más de 300 recomendaciones de diseño, o elementos, para ayudar a diseñadores, arquitectos, promotores y constructores a crear viviendas inclusivas y orientadas a las personas con discapacidad. Los elementos abarcan todo el ciclo de vida de un proyecto, desde el prediseño hasta la puesta en marcha. Son transversales a las discapacidades, lo que significa que no se centran en diagnósticos

específicos, sino que dan respuesta a diferentes necesidades de accesibilidad al

abarcar seis áreas de impacto: movilidad y altura, audición y acústica, visión, salud y bienestar, acceso cognitivo y necesidades de apoyo. Muchos de los elementos son recomendaciones de bajo o nulo coste que pueden replicarse fácilmente de un proyecto a otro. Aunque las Normas de Diseño Inclusivo no son un código de construcción, están diseñadas para funcionar en conjunción con el código y los requisitos específicos de financiación, ayudando a crear soluciones que tengan en cuenta la discapacidad.

Los proyectos de vivienda que implementan las Normas de Diseño Inclusivo pueden optar a la certificación de The Kelsey. La certificación demuestra que es posible lograr una amplia accesibilidad e inclusión en los edificios multifamiliares, y anima a otros a hacer lo mismo. Tanto si los proyectos de vivienda buscan la certificación como la implementación de elementos específicos, existe una amplia gama de formas de integrar un diseño inclusivo y orientado a las personas con discapacidad.

## The Kelsey Ayer Station

En abril de 2024, se inauguró en San José, California, la primera promoción inmobiliaria de The Kelsey, The Kelsey Ayer Station. Esta promoción de seis plantas cuenta con 115 viviendas accesibles, de las cuales el 25% está reservado para personas con discapacidad que utilizan servicios domiciliarios y comunitarios (HCBS). Esta comunidad asequible de ingresos mixtos es una combinación de estudios y viviendas de dos dormitorios, incluye múltiples espacios comunes y cuenta con personal de inclusión en el lugar: un programa creado por The Kelsey para conectar a los residentes con servicios y apoyos formales, así como para construir una comunidad activa y solidaria.

El terreno del proyecto se adquirió en octubre de 2018. Se trataba de un terreno de relleno, lo que significa que el complejo se construyó en una parcela vacía e infrautilizada intercalada entre propiedades antiguas ya existentes en un barrio consolidado. En este caso, la parcela consistía en un pequeño edificio de oficinas y un estacionamiento más grande, ambos destinados a uso comercial y situados en una comunidad residencial consolidada y orientada al transporte público.

En 2019, The Kelsey incorporó a Seres Regis como socio de desarrollo; el terreno se reclasificó para uso residencial y comenzó el proceso de diseño. Se formó un Grupo Asesor Comunitario y se inició una campaña de divulgación en la comunidad para recabar información que sirviera de base para el diseño del proyecto. El proyecto

también recibió financiación del Departamento de Vivienda de la ciudad de San José y un préstamo de pre-desarrollo del Fondo de Vivienda Asequible de Google.

En 2021, se obtuvieron fondos adicionales a través de fuentes filantrópicas y de financiación estatal para desarrollos orientados al transporte público (TOD). También se presentaron solicitudes de créditos fiscales en febrero, mayo y septiembre; las dos primeras no prosperaron, pero la tercera fue concedida, y en diciembre, cuando comenzó el proceso de cierre, se concedieron créditos fiscales y bonos adicionales. La ceremonia de inauguración tuvo lugar en junio de 2022 y la construcción comenzó en julio.

La estación Kelsey Ayer abrió sus puertas en abril de 2024 y se alquiló en su totalidad el 31 de octubre de 2024. Ese mismo mes, con 202 puntos obtenidos, el edificio fue certificado con el nivel Oro de las Normas de Diseño Inclusivo.


## **Metodología de evaluación posterior a la ocupación**

El proceso de evaluación de necesidades (POE) fue llevado a cabo por el responsable de diseño inclusivo, Kyle Seem, con el apoyo de otros miembros del personal de la sede central de The Kelsey. Era fundamental diferenciar entre el personal de la sede central de The Kelsey y el personal de las instalaciones (el equipo de conserjería de inclusión y la administración de la propiedad) para garantizar que los residentes comprendieran que nada de lo que compartieran afectaría a su situación de vivienda.

La POE incluyó una encuesta, grupos focales, entrevistas individuales con personas con grandes necesidades de apoyo, una conversación a la hora del almuerzo con el personal de consejería de inclusión y un puesto informativo en el vestíbulo. Los residentes que participaron en una o más de estas actividades recibieron tarjetas regalo como compensación: \$25 dólares por la encuesta, \$50 dólares (más aperitivos) por los grupos focales o las entrevistas, y \$5 dólares por responder a preguntas durante el puesto informativo.

Las preguntas de la POE se basaron en las Normas de Diseño Inclusivo y abarcaron las siguientes categorías de edificios:

- Apartamentos
- Emplazamiento del edificio
- Componentes del edificio
- Espacios interiores
- Operaciones y servicios



**"Es una comunidad  
muy acogedora e  
inclusiva  
socialmente, donde  
todos se sienten  
como en familia"**


Los resultados de la POE se están compartiendo con los residentes de The Kelsey Ayer Station, el equipo de Inclusion Concierge, el equipo de gestión inmobiliaria y todo el equipo de la sede central de The Kelsey. Además, los resultados de la POE servirán de base para las futuras propiedades de The Kelsey, los recursos de código abierto y la asistencia al sector de la vivienda en general.

## **La encuesta**

Las respuestas a la encuesta se recopilaron utilizando una escala de Likert. Una escala de Likert es un método para medir actitudes en el que se pide a los encuestados que califiquen su grado de acuerdo con una serie de afirmaciones. La encuesta contaba con 30 afirmaciones, todas ellas relacionadas de alguna manera con los elementos descritos en las Normas de Diseño Inclusivo. Cada afirmación se redactó en un lenguaje sencillo, garantizando una comunicación clara, concisa y bien organizada que permitiera a los lectores comprender fácilmente lo que se les preguntaba, evitando la jerga y la complejidad innecesaria. A continuación, las afirmaciones se clasificaron en categorías:

- Mi apartamento
- Edificio: Accesibilidad física (características de uso, alcance, maniobrabilidad en el entorno)
- Edificio: Experiencia sensorial (sonidos, olores, texturas, etc. en el entorno)
- Edificio: Experiencia cognitiva (instrucciones expuestas, distribución del edificio)
- Edificio: Orientación y desplazamiento (señalización y desplazamiento por el entorno)
- Edificio: Seguridad (iluminación, sensación de seguridad física)
- Inclusión social (aceptación y pertenencia)
- Experiencia general

Al final de cada sección, se incluía un cuadro de texto para que los residentes escribieran cualquier comentario adicional relacionado con la categoría, a partir de la frase: "¿Hay algo más que quiera contarnos sobre [nombre de la categoría modificada]?"



**"Es genial ver a otras personas usar silla de ruedas"**

También pedimos a cada participante en la encuesta que indicara si se identificaba como persona con discapacidad. Esperábamos contar con un grupo de participantes diverso, ya que algunos residentes se ven más afectados por determinadas decisiones de diseño que otros, como el espacio de giro o el alcance. Una combinación de participantes con y sin discapacidad permitiría obtener la mejor perspectiva de la

experiencia de diseño. Nuestro objetivo era recibir respuestas de al menos 50 residentes, lo que equivaldría aproximadamente a un tercio de la población residente.

La encuesta estaba disponible en varios formatos: digital/en línea a través de Jotform, en letra pequeña y grande en inglés, y traducida al español, vietnamita y chino simplificado (los idiomas se eligieron en función de los que se hablan en The Kelsey Ayer Station). Se colocaron folletos por todo el edificio con un código QR para acceder a la encuesta en línea e instrucciones para obtener versiones en papel o traducidas. La encuesta, que estuvo abierta durante aproximadamente dos semanas entre octubre y noviembre de 2025, recibió 64 encuestas completas y válidas.

## Los grupos focales

Organizamos cinco grupos focales de 90 minutos, cada uno con un máximo de seis residentes. Los grupos focales se reunieron a lo largo de dos días: tres grupos un domingo y dos el miércoles siguiente. Organizamos sesiones por la mañana, por la tarde y por la noche para adaptarnos a los diferentes horarios de trabajo y de culto. Todos los grupos focales tuvieron el cupo completo, aunque cinco residentes se retiraron el mismo día, lo que dio como resultado un total de 25 participantes. Todos los participantes de los grupos focales firmaron un formulario de consentimiento.

Al comienzo de cada grupo de discusión se establecieron unas normas básicas para garantizar una comunicación honesta y respetuosa. A continuación, se plantearon las mismas ocho preguntas a cada grupo:

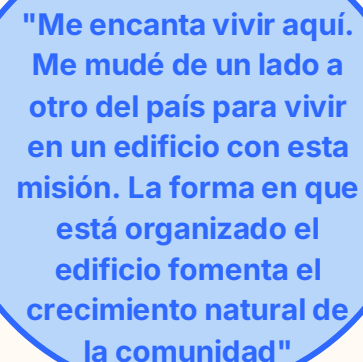
- ¿Cuáles son las tres cosas que más le gustan de su apartamento?
- ¿Cuáles son las tres cosas que cambiaría de su apartamento?
- ¿Cuáles son las tres cosas que más le gustan del edificio?

- ¿Cuáles son las tres cosas que cambiaría del edificio?
- ¿Dónde pasa la mayor parte del tiempo en el edificio?
- ¿Hay zonas del edificio que intenta evitar?
- ¿Hay alguna característica sensorial del edificio que le resulte difícil de manejar?
- ¿Hay algo más que debamos saber sobre el diseño del edificio?

Las sesiones se transcribieron mientras los residentes compartían sus experiencias por turnos. Los grupos focales fueron moderados por el director de Diseño Inclusivo, Kyle Seem, con el apoyo de la directora general, Allie Cannington, y la directora principal de proyectos, Louisa Bukiet.

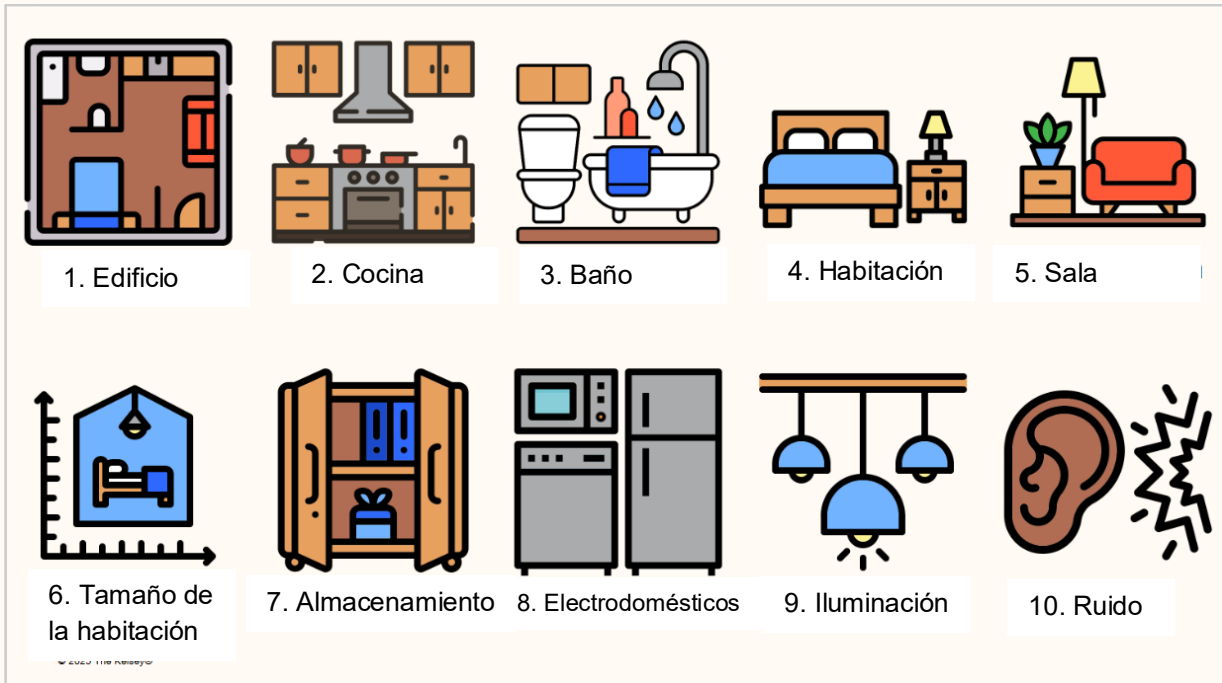
## La entrevista

Queríamos realizar entrevistas individuales con residentes con grandes necesidades de apoyo para ofrecerles un entorno más accesible en el que pudieran aportar sus opiniones. El personal de inclusión elaboró una lista de siete residentes con grandes necesidades de apoyo que podrían estar interesados en hablar con nosotros. Basándonos en el medio de comunicación preferido de cada contacto, llevamos a cabo una campaña de divulgación específica sobre la oportunidad de participar en el estudio. Solo una persona respondió. Entrevistamos al residente y a su cuidador familiar.



**"Me encanta vivir aquí. Me mudé de un lado a otro del país para vivir en un edificio con esta misión. La forma en que está organizado el edificio fomenta el crecimiento natural de la comunidad"**

La entrevista duró aproximadamente una hora. Hicimos las mismas preguntas que se plantearon en los grupos focales y proporcionamos al residente imágenes de diferentes categorías, como el almacenamiento, el estacionamiento y el ruido, como opción alternativa para responder. El residente utilizó principalmente su dispositivo de CAA (Comunicación Aumentativa y Alternativa) para comunicarse, y su cuidador le prestó asistencia y aportó contexto adicional a las respuestas del residente.



## Reunión a la hora del almuerzo con Servicios al Residente

Se celebró una reunión durante el almuerzo con los dos miembros del personal de inclusión. Su perspectiva única nos proporcionó información sobre experiencias adicionales de los residentes y el personal que quizá no se habían compartido en los grupos focales o en la encuesta. Uno de los miembros de personal de inclusión vive en el propio complejo.

La reunión duró aproximadamente una hora y se trataron temas como la satisfacción y la insatisfacción de los residentes, los servicios y las instalaciones, y cuestiones de diseño físico. Parte de la información que recibimos se repitió en los grupos focales, y otra parte era nueva.

## Limitaciones

Si bien logramos mucho en poco tiempo, seguimos encontrando limitaciones. Como se mencionó anteriormente, nuestra intención era realizar varias entrevistas a residentes con grandes necesidades de apoyo; sin embargo, solo pudimos hablar con uno. Esta imposibilidad de recopilar múltiples datos de este grupo de residentes nos ha llevado a considerar diferentes métodos de contacto y participación para futuras POE.

Queríamos llegar al mayor número posible de residentes con nuestra campaña de divulgación, por lo que colaboramos con el personal de inclusión para identificar los diferentes idiomas que se hablan en el edificio. Si bien las encuestas se tradujeron a varios idiomas, los folletos no. Al disponer únicamente de folletos en inglés, es posible que hayamos excluido inadvertidamente a los residentes que no hablan inglés de participar en las diversas actividades de la POE. En el futuro, traduciremos los folletos a los idiomas principales que se hablan en el edificio donde llevemos a cabo la POE y nos aseguraremos de contar con traductores adecuados.

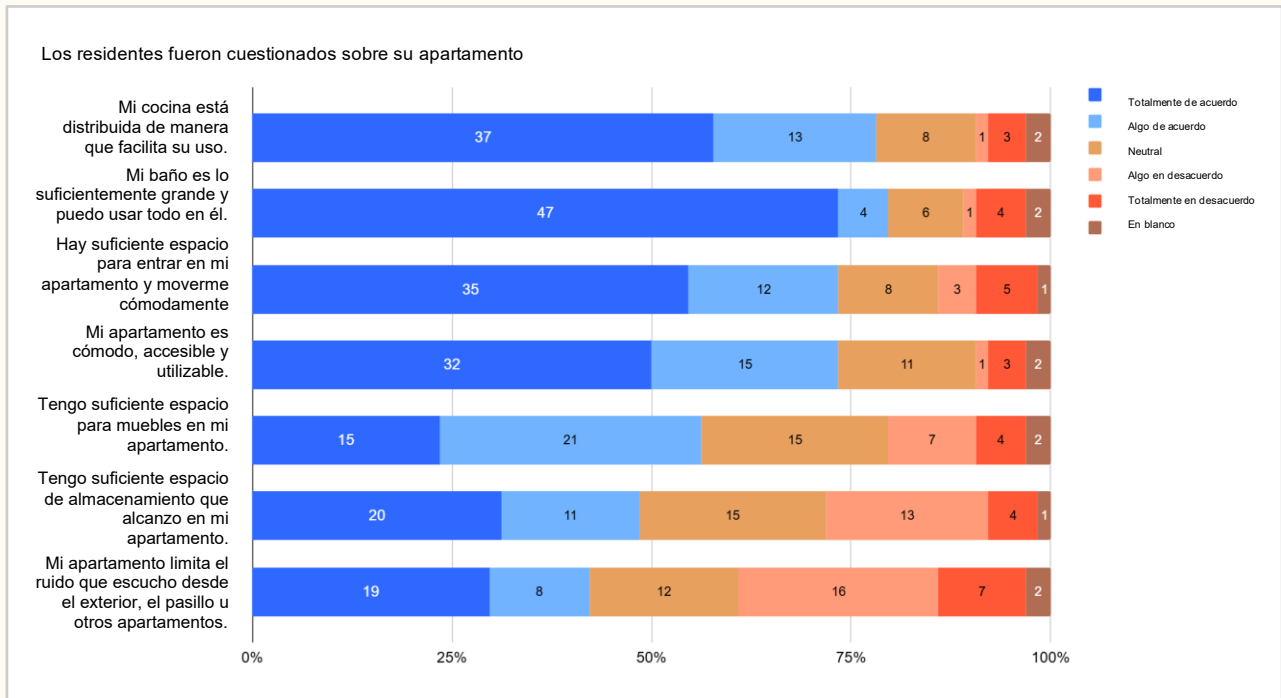
## Resultados: Encuesta

A continuación, se presentan los resultados resumidos de los 64 encuestados, de los cuales 30 indicaron tener una discapacidad, 31 dijeron que no la tenían y tres prefirieron no responder. Al final de este informe se puede encontrar una lista completa de las preguntas de la encuesta.

### Categoría de la encuesta: Mi apartamento

Las cocinas y los baños recibieron las mejores valoraciones: el 78% de los residentes encuestados coincidió en que su cocina está distribuida de manera que resulta fácil de usar, y el 80% coincidió en que su baño es lo suficientemente grande y que pueden utilizar todo lo que hay en él. El 74% de los encuestados coincidió en que dispone de espacio suficiente para entrar y moverse por su apartamento, y el 73% afirmó que el apartamento es cómodo, accesible y funcional. De igual forma, el 56% de los residentes encuestados afirmó tener suficiente espacio para los muebles en su apartamento, el 48% señaló disponer de suficiente espacio de almacenamiento accesible y el 42% consideró que su apartamento limita el ruido que se oye del exterior.

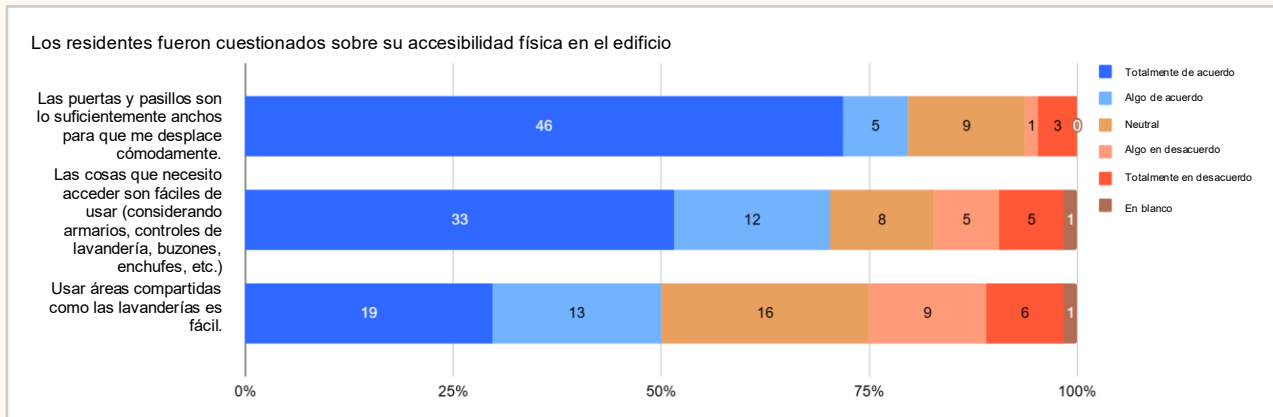
Esta información indica que nuestras cocinas y baños están bien diseñados, con suficiente espacio y almacenamiento, pero que el resto de la vivienda carece de almacenamiento y espacio adecuados para los muebles. También indica que el aislamiento acústico de las viviendas puede mejorarse.



## Categoría de la encuesta: Edificio: Accesibilidad física

Nos interesaba la accesibilidad física del complejo y su impacto en los residentes. Se incorporaron intencionalmente al proyecto características como pasillos más anchos y radios de giro más amplios para garantizar una fácil maniobrabilidad, tanto si se utiliza un dispositivo de movilidad como si no. Según el 80% de los encuestados, las puertas y los pasillos son lo suficientemente anchos como para circular cómodamente, y el 70% de los encuestados coincidió en que elementos como los buzones, los controles de la lavandería, los armarios y los enchufes son accesibles y fáciles de usar. La mitad de los residentes encuestados consideró que el uso de las zonas comunes, como las lavanderías, era fácil.

De ello podemos concluir que, para la mayoría de las personas, los pasillos y las puertas tienen un tamaño adecuado; sin embargo, podrían ser más funcionales si se aumentara ligeramente su anchura. Los datos obtenidos de la afirmación relativa a las características de accesibilidad sugieren que la ubicación de las características mencionadas es adecuada para la mayoría de las personas, aunque una investigación más profunda podría ayudarnos a comprender qué es lo que no funciona para los residentes. El tema de las lavanderías surgió con frecuencia en los grupos focales y puede haber sido la razón por la que la afirmación sobre las zonas comunes obtuvo una puntuación más baja.



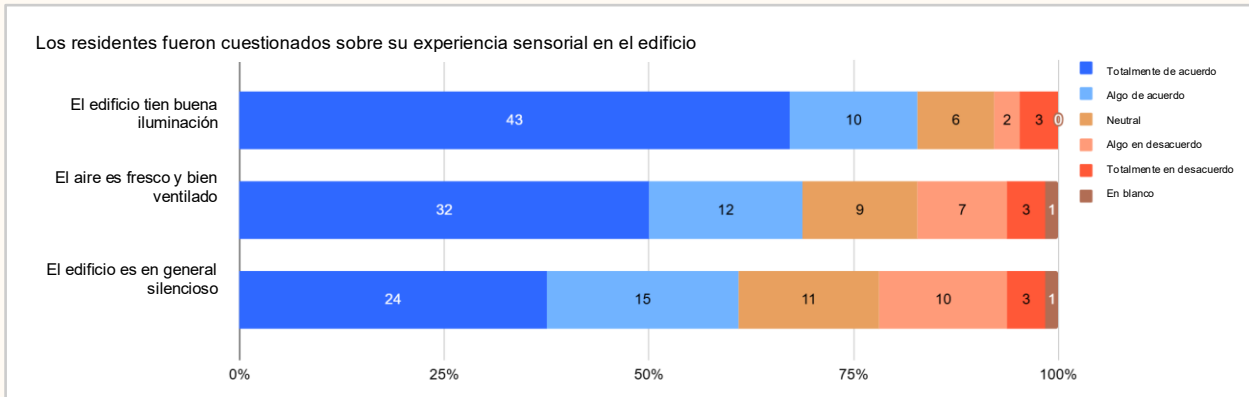
## Categoría de la encuesta: Edificio: Experiencia sensorial

La iluminación, el ruido y la calidad del aire fueron los temas de las afirmaciones sobre la experiencia sensorial en la encuesta. En este proyecto se prestó especial atención tanto a la iluminación natural como a la artificial, junto con el uso de suelos y materiales de superficie de bajo deslumbramiento. Cuando se les preguntó sobre la iluminación del edificio, el 83% de los residentes encuestados coincidió en que es buena.

La segunda afirmación de esta categoría se refería a la calidad del aire. Los compuestos orgánicos volátiles (COV), que suelen encontrarse en diversos materiales de construcción, emiten gases tóxicos al aire, lo que puede provocar múltiples problemas de salud a los residentes. En todo el edificio se utilizaron materiales con bajo contenido en COV o sin COV, incluyendo pinturas, suelos y mobiliario, para mejorar la calidad del aire interior. Al preguntarles sobre la calidad del aire, el 69% de los residentes encuestados coincidió en que el aire del edificio es fresco y está bien ventilado. En los grupos focales surgieron comentarios sobre el olor del aire, lo que puede ser una de las razones por las que esta afirmación de la encuesta obtuvo una puntuación más baja que otras. Medir la calidad del aire en el edificio podría aportar información adicional y ayudar a determinar si cumple el objetivo de calidad del aire del diseño inicial.

La última afirmación de la categoría de experiencia sensorial se refería a la transmisión del sonido. El 61% de los encuestados coincidió en que el edificio era, en general, silencioso. La transmisión del sonido, mencionada en la categoría Mi apartamento, también surgió con frecuencia en los grupos de discusión. Dado que este tema recibió la puntuación más baja en la categoría de experiencia sensorial, podemos utilizar esta información para orientar el diseño de futuros edificios,

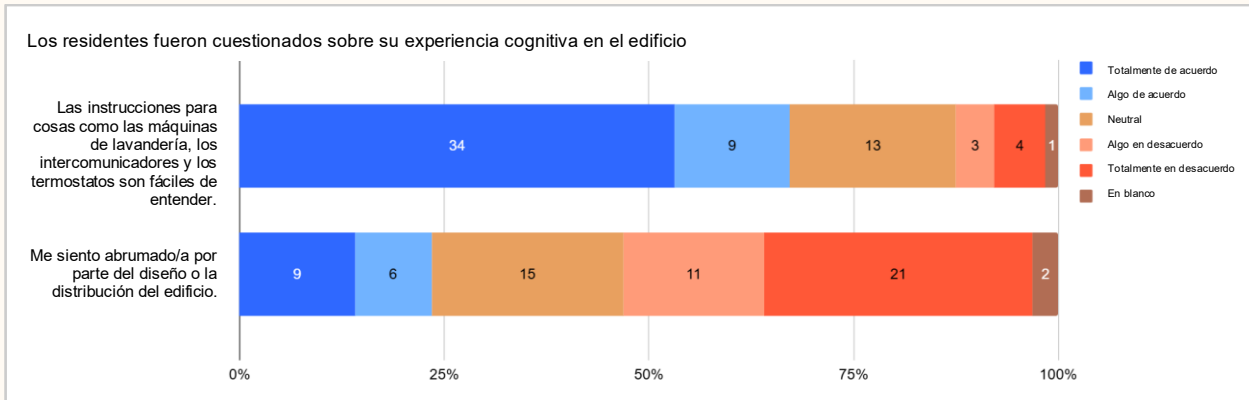
incluyendo la incorporación de índices de transmisión del sonido (STC) más altos en ventanas, puertas, suelos y paredes.



## Categoría de la encuesta: Edificio: Experiencia cognitiva

Las instrucciones para funciones como lavadoras, intercomunicadores y termostatos deben ser claramente visibles y fáciles de entender, lo que permite a los usuarios utilizar estas funciones de manera eficaz y eficiente. Dado que el 67% de los residentes encuestados coincidió en que estas funciones eran fáciles de entender, podemos revisar cómo se redactan y publican las instrucciones. Las instrucciones en lenguaje sencillo y con letra más grande, acompañadas de una ubicación destacada en las zonas pertinentes, podrían mejorar la comprensión de los usuarios. Realizar pruebas adicionales de las interfaces con un grupo de usuarios podría determinar cuál es la más fácil de manejar.

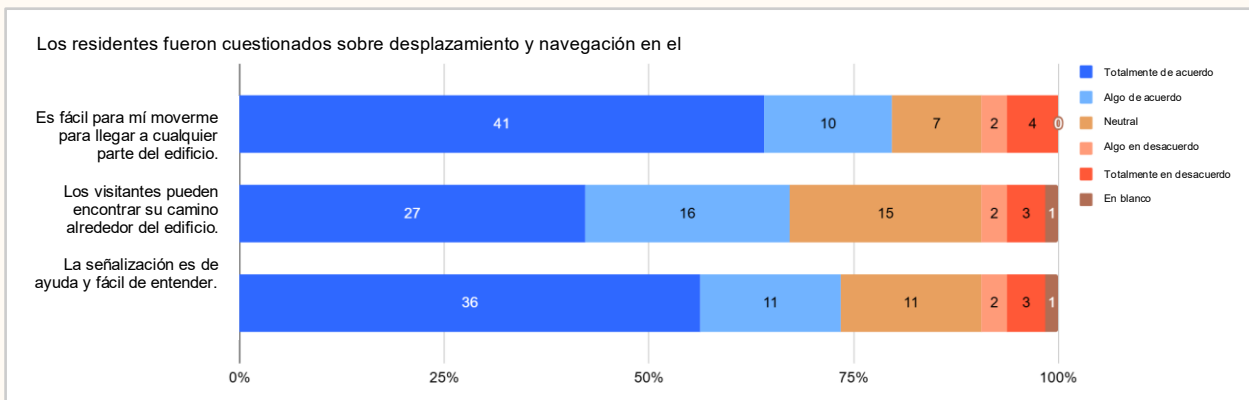
Las decisiones de diseño pueden determinar el tipo de experiencia que una persona tiene en un espacio. Queríamos saber si alguna parte del diseño o la distribución del edificio resultaba abrumadora para las personas. La mayoría de los residentes no consideraba que ninguna parte del edificio fuera abrumadora. Sin embargo, algunos residentes (23%) encontraron aspectos del edificio abrumadores. Una investigación más profunda podría ayudarnos a comprender las áreas que causan esta sensación de agobio y proporcionar información para futuros diseños, así como la posibilidad de realizar cambios en el edificio actual. Incluir un espacio de texto junto a la pregunta "¿Qué parte del edificio le resulta abrumadora?" podría aportar información adicional.



## Categoría de la encuesta: Edificio: Orientación y desplazamiento

En este proyecto se prestó especial atención a la señalización y la orientación, y se incorporaron varias características para ayudar a los residentes, visitantes y personal a moverse por el edificio. Se utilizan diferentes temas de color e imágenes para cada planta, junto con señalización direccional, para ayudar a los residentes a identificar rápidamente los distintos espacios. Debido a estos y otros factores, el 80% de los residentes encuestados coincidió en que es fácil orientarse en el edificio, el 67% consideró que los visitantes pueden orientarse fácilmente y el 74% coincidió en que la señalización es útil y fácil de entender.

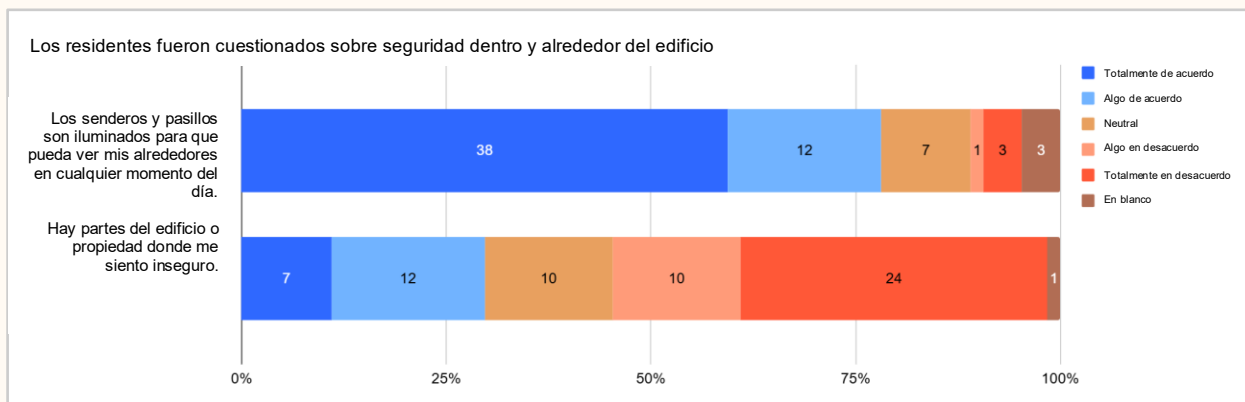
Estos datos sugieren que las estrategias de señalización incorporadas al proyecto son eficaces, pero que aún hay margen para seguir mejorando.



## Categoría de la encuesta: Edificio: Seguridad

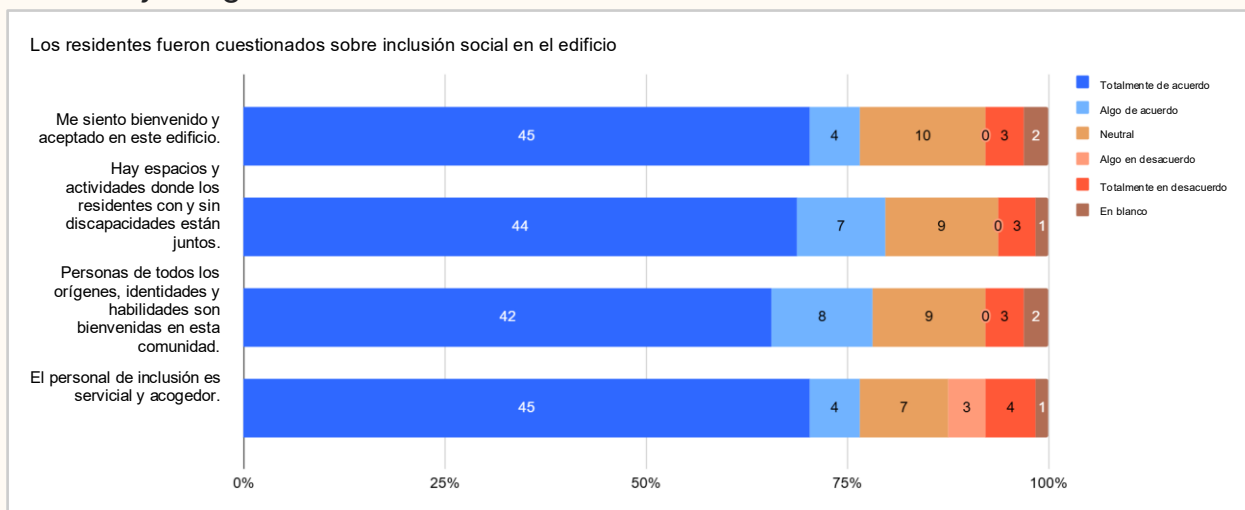
Una gran preocupación para cualquier propiedad es la seguridad de sus residentes. Las características incorporadas, como cámaras, pasamanos, suelos antideslizantes e iluminación, están todas relacionadas con la seguridad de los residentes. El 78% de los residentes encuestados coincidió en que los senderos y pasillo están

adecuadamente iluminados, lo que permite a las personas ver su entorno en todo momento del día. Sin embargo, el 30% de los residentes encuestados afirmó sentirse inseguro en determinadas zonas del edificio o la propiedad. El tema de la seguridad surgió con frecuencia en los grupos de discusión, con sugerencias para mejorar la seguridad de los residentes.



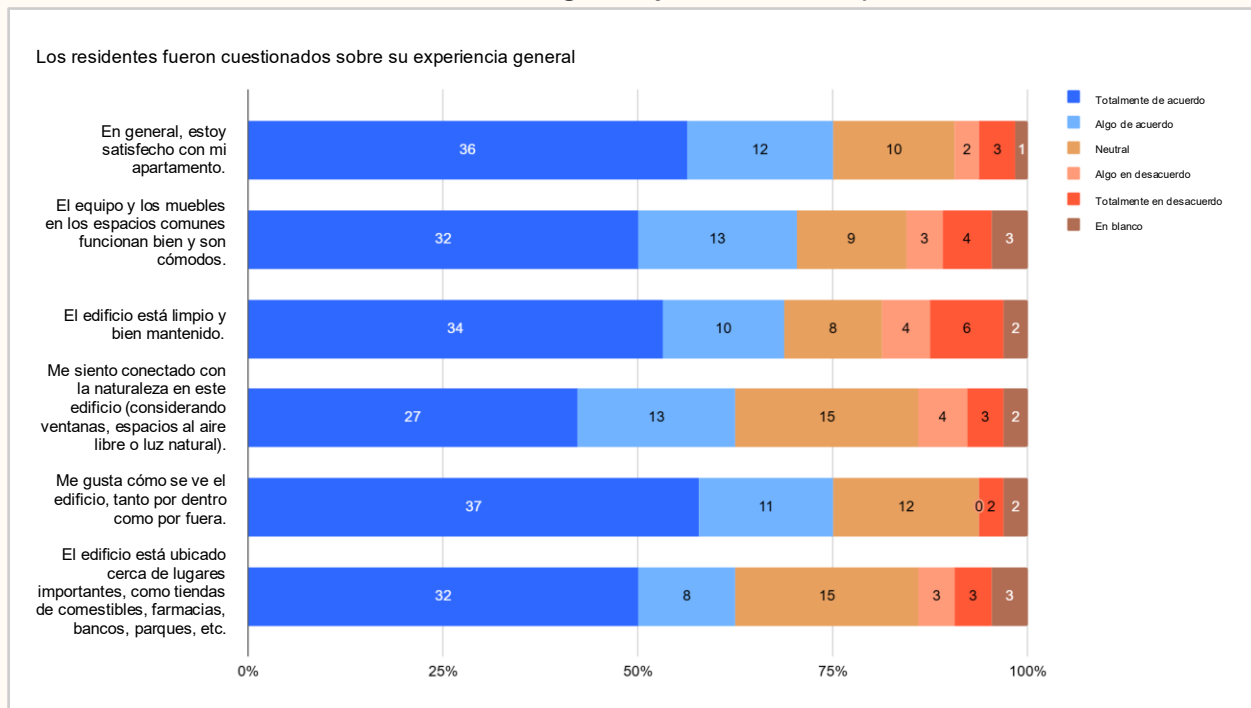
## Categoría de la encuesta: Inclusión social

La inclusión social fue una de las categorías mejor valoradas en la encuesta. El modelo de vivienda de Kelsey se centra especialmente en la inclusión de personas de todas las capacidades en la comunidad. El 77% de los residentes encuestados coincidió en que se sienten bienvenidos y aceptados en el edificio, y el 78% afirmó que las personas de todos los orígenes, identidades y capacidades son bienvenidas en la comunidad. El 80% de los residentes encuestados está de acuerdo en que hay espacios y actividades en los que conviven residentes con y sin discapacidad, y el 77% de los residentes encuestados coincidió en que el personal de inclusión es servicial y acogedor.



## Categoría de la encuesta: Experiencia general

En general, el 75% de los residentes encuestados afirmaron estar satisfechos con su apartamento. Un análisis más detallado podría determinar si los residentes satisfechos viven en estudios o en apartamentos de dos dormitorios. Según el 70% de los encuestados, el equipamiento y el mobiliario comunes funcionan bien y son cómodos. Y al 73% de los residentes de encuestados les gusta el aspecto del edificio, tanto por dentro como por fuera. Las afirmaciones con puntuaciones más bajas en esta sección se referían al mantenimiento del edificio, la conexión con la naturaleza y la ubicación del edificio. El 69% de los residentes encuestados dijo que el edificio está bien mantenido, mientras que el 63% afirmó sentir una conexión con la naturaleza en el edificio. Y el 63% de los residentes encuestados coincidió en que el edificio estaba situado cerca de lugares y servicios importantes.



## Resultados: grupos focales y entrevistas

Los resultados de los grupos focales y las entrevistas ponen de relieve que el edificio fomenta con éxito el sentido de comunidad y una mayor accesibilidad, al tiempo que se enfrenta a obstáculos operativos y medioambientales. Los siguientes temas clasifican lo que actualmente funciona para los residentes y dónde hay oportunidades de mejora.

## Lo que funciona: diseño, comunidad y accesibilidad

### Diseño cuidadoso de las viviendas:

Los residentes valoran mucho la amplitud y la funcionalidad de las cocinas y los baños, y mencionan específicamente la accesibilidad de las distribuciones diáfanas y características como las tablas de cortar extraíbles. Se señaló como una ventaja significativa la inclusión de todos los electrodomésticos con acabados de acero inoxidable fáciles de limpiar y las persianas enrollables en las ventanas de las viviendas.

### Acabados de alta calidad en las viviendas:

Los residentes aprecian el suelo de vinilo de lujo por su facilidad de mantenimiento y accesibilidad física en comparación con la moqueta. Si bien la transmisión del sonido es un problema en otros lugares, el aislamiento acústico entre las paredes divisorias (contiguas) es excelente.



### Orientación y desplazamiento eficaces:

El uso de entradas escalonadas a las viviendas facilita el desplazamiento de quienes utilizan dispositivos de movilidad. Además, el sistema de señalización del edificio —que incorpora colores específicos, letreros e iconos de animales— hace que la orientación sea intuitiva y fácil para los residentes.



### Entorno apto para mascotas y mantenimiento:

Los residentes valoran que se permitan mascotas sin necesidad de depósito ni pago de alquiler por ellas. Además, aunque existen preocupaciones en cuanto al personal, los residentes se expresaron de forma positiva sobre el personal de limpieza principal.

## Fuerte tejido social y apoyo del personal:

El aspecto más elogiado del edificio es la comunidad "familiar", en la que los residentes con y sin discapacidad se cuidan unos a otros. El personal de inclusión se considera fundamental para este éxito, y recibe elogios por su apoyo profesional y por organizar eventos sociales como noches de bingo y fiestas navideñas. Los residentes expresaron su interés en que se celebren más eventos.

## Espacios comunes muy utilizados y conexión con la comunidad:



El vestíbulo sirve de punto de encuentro para la comunidad, ya que ofrece diversos asientos y opciones de entretenimiento, lo que permite a los residentes salir de sus viviendas y relacionarse socialmente sin salir del edificio. También se valoran otros espacios, como el gimnasio y el espacio de creación. Los residentes también destacaron la ubicación del edificio, cerca del transporte público (tren ligero), los

parques y los servicios del centro de la ciudad.

## Oportunidades de mejora: deficiencias físicas y operativas

### Retos específicos de las viviendas:

Muchos residentes consideran insuficiente el espacio de almacenamiento fuera de la cocina y señalaron que los armarios superiores de la cocina están colocados a una altura excesiva para poder acceder a ellos. Los residentes expresaron su frustración por no poder personalizar sus viviendas con adornos de pared. Además, la falta de control independiente de la climatización en el segundo dormitorio de las viviendas de dos dormitorios supone un problema de salud para los residentes que necesitan regular la temperatura por motivos médicos. Los residentes comentaron que las dimensiones actuales de los estudios son demasiado reducidas. Las unidades de aire acondicionado situadas bajo las ventanas son demasiado grandes y ocupan un valioso espacio en los planos, que ya de por sí son limitados. Los comentarios sobre el cuarto de baño incluyeron que el temporizador automático de 10 minutos a menudo deja a los residentes a oscuras en mitad de la ducha; que los bordes de las

bañeras actuales son demasiado anchos, lo que supone una barrera física para entrar y salir con seguridad; y la instalación irregular de los botiquines en las viviendas.

### Instalaciones de lavandería: dificultades extremas:

Esta es la zona que más quejas genera. Los residentes informan de máquinas que se averían con frecuencia, una ventilación deficiente que puede provocar convulsiones e importantes barreras de accesibilidad para los usuarios de sillas de ruedas, como secadoras a las que es difícil llegar y salas demasiado pequeñas para múltiples equipos de movilidad. Surgieron



preocupaciones sanitarias en torno al pelo de mascotas y otros residuos acumulados. Se solicitaron más salas de lavandería, salas más amplias, máquinas más grandes para lavar mantas y prendas de gran tamaño, además de zonas para doblar la ropa y asientos.

### Estacionamiento y seguridad:

Los residentes describieron el estacionamiento como un reto increíble debido a la escasez de plazas, los robos de vehículos y las preocupaciones de seguridad al ir y venir de los coches por la noche. Algunos residentes expresaron un fuerte deseo de contar con un guardia de seguridad para evitar que la gente se cuele en la puerta principal y de que el personal supervise las imágenes de las cámaras de forma más eficaz. Varios residentes señalaron que depender de una única entrada principal crea atascos y aumenta la ansiedad social. Se recomienda disponer de entradas utilizables en varios puntos.

### Deficiencias sensoriales y de higiene:

Si bien las paredes divisorias aíslan bien el sonido, se produce una importante transmisión del ruido a través de suelos, techos, ventanas y puertas de entrada de las viviendas. Además, los excrementos de mascotas (especialmente en la zona de descanso para mascotas, el jardín sensorial y las escaleras), los cuartos de basura y el humo del tabaco hacen que los residentes eviten activamente ciertas zonas. Se plantearon preocupaciones sobre la falta de personal los fines de semana, en particular en lo que respecta a la limpieza de los excrementos de mascotas. Algunos

residentes expresaron su interés en una zona designada para fumadores para evitar que el humo se cuele en las viviendas a través de las ventanas abiertas.

### Retos de personal\*:

Los residentes informaron de una alta tasa de rotación del personal, lo que dificulta establecer relaciones y generar confianza. También hubo comentarios sobre la necesidad de que el personal sea más consciente del tiempo de los residentes y respete mejor la confidencialidad. Los residentes señalaron problemas con la administración de la propiedad, incluyendo una responsabilidad inconsistente ante las infracciones de las normas comunitarias y una falta de flexibilidad y comprensión del turno a las solicitudes de mantenimiento, especialmente para los residentes que necesitan ayuda para completar las solicitudes a través de cuidadores que actúan como representantes. Algunos residentes consideraban que se aplicaban castigos excesivos por infracciones menores, mientras que otros opinaban que las repercusiones por incumplir las normas no eran lo suficientemente severas.

*\*Nota: El 1 de febrero de 2026, The Kelsey Ayer Station pasó a estar bajo una nueva administración de la propiedad.*


### Preocupaciones sobre seguridad y vías de evacuación:

Algunos residentes expresaron su preocupación por los protocolos de evacuación de emergencia y señalaron que los peldaños de las escaleras no son lo suficientemente profundos como para permitir que un usuario de silla de ruedas pueda bajar de espaldas con seguridad. También se comentó que no había sillas de evacuación en las escaleras para personas con discapacidad motora. Los pasillos estrechos cerca de los ascensores también crean "situaciones estresantes" entre los residentes y los perros agresivos.

## Reunión con el personal de inclusión

Nuestra reunión con el personal de inclusión nos brindó la oportunidad de conocer una perspectiva diferente sobre el edificio y la comunidad. El equipo se hizo eco de muchas de las opiniones que nos habían transmitido los residentes, entre ellas, problemas con las instalaciones de lavandería, la transmisión del ruido y cuestiones de seguridad. Sin embargo, hubo un tema que los residentes no mencionaron: la confusión entre el personal de inclusión y la Administración de la Propiedad, así como sus respectivas funciones y responsabilidades.

El personal de inclusión y la Administración de la Propiedad se encuentran uno al lado del otro, cerca de la entrada del vestíbulo: el personal de inclusión tiene sus mostradores en la parte delantera y la Administración de la Propiedad tiene una oficina justo detrás de los mostradores; no hay letreros que diferencien a ambos. El personal de inclusión tiene dificultades porque se le confunde con la Administración de la Propiedad, lo que puede perjudicar las relaciones con la comunidad. Los residentes suelen culpar al personal de inclusión por las normas del edificio, sin comprender la diferencia entre las dos funciones del personal.



**"Este es mi primer apartamento porque no pudimos encontrar un lugar accesible por los últimos 15 años"**

El equipo de personal de inclusión también destacó que muchos de los retos a los que se enfrentan los residentes se derivan de la intersección entre el diseño del edificio, las políticas de gestión inmobiliaria y las realidades cotidianas de la prestación de apoyo a los residentes. Un tema recurrente fue la frustración de los residentes por las condiciones rígidas de los contratos de alquiler y las normas poco claras sobre las modificaciones de las viviendas, lo que limita la capacidad de los residentes para personalizar sus hogares. El equipo de personal de inclusión observó que esta falta de claridad desalienta a los residentes —especialmente a aquellos con discapacidades— a solicitar adaptaciones, y socava el sentimiento de propiedad, comodidad y pertenencia en sus viviendas.

## Conclusión

La evaluación posterior a la ocupación de The Kelsey Ayer Station ofrece una oportunidad única para evaluar el rendimiento de las Normas de Diseño Inclusivo en la práctica y demuestra el impacto significativo del diseño inclusivo cuando se combina con operaciones intencionadas y prácticas de creación de comunidad. En general, los resultados confirman que muchas de las Normas de Diseño Inclusivo —especialmente las relacionadas con la distribución de las viviendas, la accesibilidad física, la señalización y la inclusión social— se traducen en experiencias positivas y cotidianas para los residentes. El alto grado de satisfacción con las cocinas, los baños, los espacios de circulación y las zonas comunes inclusivas refleja el valor de integrar estrategias de diseño para todas las discapacidades de forma temprana y coherente a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

Al mismo tiempo, los retos relacionados con la transmisión del sonido, la utilidad de los servicios, las experiencias de seguridad, la personalización de las viviendas y las

**“Es como una  
paqueña  
comunidad y  
familia, todos aquí  
se cuidan entre sí y  
siempre están  
dispuestos a  
ayudar”**

experiencias con la gestión de la propiedad subrayan la necesidad de estrategias operativas más claras y eficaces, así como de cambios en la elección de productos y materiales. Los comentarios de los residentes sobre las instrucciones, la señalización, los servicios comunes y las políticas del edificio demuestran que las decisiones operativas son inseparables de los resultados del diseño. Esto se alinea directamente con la inclusión de Operaciones y Servicios en las Normas de Diseño Inclusivo como una

categoría de diseño crítica y destaca la importancia de la coordinación continua entre los equipos de diseño, la gestión inmobiliaria y los servicios a los residentes.

En última instancia, al cerrar el círculo entre la intención del diseño y la experiencia de los residentes, este POE demuestra cómo el diseño inclusivo puede seguir promoviendo una vivienda que realmente respalde la dignidad, la autonomía y el sentido de pertenencia para todos.

# Apéndice

## Glosario

- Renta media del área (AMI)
  - El ingreso medio de una zona geográfica específica, calculado por el HUD, es el ingreso en el que la mitad de los hogares ganan más y la otra mitad ganan menos, y varía según el tamaño del hogar y la ubicación.
- Discapacidad transversal
  - El término “discapacidades diversas” hace referencia a las amplias y variadas necesidades de las personas con discapacidad, en lugar de centrarse en diagnósticos específicos.
- Pared divisoria
  - Tabique interior, estructural o no portante, que separa espacios de inquilinos adyacentes, o un espacio de inquilino de las zonas comunes en edificios comerciales, residenciales o industriales.
- Enfoque centrado en la discapacidad
  - Un enfoque de vivienda centrado en la discapacidad centra las necesidades, las experiencias y el liderazgo de las personas con discapacidad para crear comunidades verdaderamente asequibles, accesibles, inclusivas e integradas.
- Servicios domiciliarios y comunitarios (HCBS)
  - Tipo de servicios y apoyos a largo plazo de Medicaid que las personas reciben en la comunidad y en sus propios hogares.
- Personal de Inclusión (IC)
  - Personal que ofrece programas a los residentes, fomenta la comunidad y la inclusión dentro del edificio y en el área circundante, y ayuda a conectar a los residentes con discapacidad con servicios esenciales, actividades y otras necesidades fuera del edificio.
- Diseño inclusivo
  - Metodología de diseño para crear productos, servicios y entornos que puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas, teniendo en cuenta las diversas diferencias humanas, como la

capacidad, la edad, el género, la cultura y el idioma, en lugar de diseñar para un usuario "promedio".

- Terreno de relleno
  - Terreno baldío o infrautilizado dentro de una zona urbana o urbanizada existente que es adecuado para nuevas construcciones o desarrollos, como un terreno vacío entre edificios, antiguos terrenos de fábricas o antiguos aparcamientos.
  
- Escala de Likert
  - Herramienta psicométrica (de medición psicológica) utilizada en encuestas para medir actitudes y opiniones, en la que se pide a los encuestados que califiquen su grado de acuerdo o importancia en una escala equilibrada y ordenada.
  
- Lenguaje sencillo
  - Comunicación clara, concisa y fácil de entender que ayuda a los lectores a encontrar, comprender y utilizar rápidamente la información, centrándose en frases cortas, voz activa y palabras familiares, y evitando la jerga.
  
- Evaluación posterior a la ocupación (POE)
  - Proceso sistemático para evaluar el rendimiento de un edificio y la satisfacción de los usuarios tras un periodo de ocupación (normalmente de al menos 6 a 12 meses), con el fin de identificar qué funciona y qué no, y extraer lecciones para futuros proyectos en aspectos como el confort, la funcionalidad y el diseño general.
  
- Servicios para residentes (RS)
  - Programas y sistemas de apoyo dentro de las comunidades de vivienda que van más allá del alojamiento básico, con el objetivo de mejorar el bienestar, la estabilidad y la calidad de vida de los residentes a través de recursos, actividades y conexiones.
  
- Clase de transmisión de sonido (STC)
  - Índice numérico único que indica la eficacia con la que una partición de un edificio (como una pared, un suelo, una ventana o una puerta) bloquea el sonido aéreo; un número más alto significa un mejor aislamiento acústico.

- Desarrollo orientado al transporte público (TOD)
  - Estrategia de desarrollo urbanístico que crea barrios densos, transitables y de uso mixto alrededor de las estaciones de transporte público, integrando vivienda, empleo y servicios para reducir la dependencia del coche, aumentar el uso del transporte público y fomentar comunidades sostenibles y dinámicas con mayores beneficios económicos, medioambientales y sociales.
  
- Compuestos orgánicos volátiles (COV)
  - Gases emitidos por muchos sólidos y líquidos, caracterizados por evaporarse fácilmente a temperatura ambiente, e incluyen sustancias químicas como el formaldehído, el benceno y la acetona, que suelen encontrarse en pinturas, productos de limpieza y materiales de construcción.

## Preguntas/afirmaciones de la encuesta

### Mi apartamento

- Mi cocina está distribuida de manera que resulta fácil de usar.
- Mi cuarto de baño es lo suficientemente grande y puedo utilizar todo lo que hay en él.
- Hay espacio suficiente para que pueda entrar y moverme por mi apartamento cómodamente.
- Mi apartamento es cómodo, accesible y funcional.
- Tengo suficiente espacio para los muebles en mi piso.
- Tengo suficiente espacio de almacenamiento al que puedo acceder en mi apartamento.
- Mi apartamento aísla del ruido que viene del exterior, del pasillo o de otros apartamentos.

### Edificio: Accesibilidad física

- Las puertas y los pasillos son lo suficientemente anchos como para que pueda moverme cómodamente.
- Los elementos a los que necesito acceder son fáciles de usar (por ejemplo, armarios, controles de la lavandería, buzones, enchufes, entre otros).
- Es fácil utilizar las zonas comunes, como las lavanderías.

### Edificio: Experiencia sensorial

- El edificio tiene buena iluminación.
- El aire es fresco y el edificio está bien ventilado.
- El edificio es, en general, tranquilo.

### Edificio: Accesibilidad cognitiva

- Las instrucciones para cosas como lavadoras, intercomunicadores y termostatos son fáciles de entender.
- Me siento abrumado por parte del diseño o la distribución del edificio.

### Edificio: Orientación y desplazamiento

- Me resulta fácil llegar a donde quiero ir dentro del edificio.
- Los visitantes pueden orientarse en el edificio.
- Las señales son útiles y fáciles de entender.

## Edificio: Seguridad

- Los pasillos y corredores están iluminados, por lo que puedo ver lo que me rodea a cualquier hora del día.
- Hay partes del edificio o del recinto en las que no me siento seguro.

## Inclusión social

- Me siento bienvenido y aceptado en este edificio.
- Hay espacios y actividades en los que conviven residentes con y sin discapacidad.
- Las personas de todos los orígenes, identidades y capacidades son bienvenidas en esta comunidad.
- El personal de inclusión son serviciales y acogedores.

## Experiencia general

- En general, estoy satisfecho con mi apartamento.
- El equipamiento y el mobiliario de los espacios comunes funcionan bien y son cómodos.
- El edificio está limpio y bien mantenido.
- Me siento conectado con la naturaleza en este edificio (tenga en cuenta las ventanas, los espacios al aire libre o la luz natural).
- Me gusta el aspecto del edificio, tanto por dentro como por fuera.
- El edificio está situado cerca de lugares importantes, como tiendas de comestibles, farmacias, bancos, parques, entre otros.